



Sara Pereira (Org.) (2011)
Congresso Nacional "Literacia, Media e Cidadania"
25-26 Março 2011, Braga, Universidade do Minho: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade
ISBN 978-989-97244-1-9

Agir contra o Cyberbullying – Manual de Formação

ARMANDA MATOS

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Univ.Coimbra,Portugal
armanda@fpce.uc.pt

TERESA PESSOA

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Univ.Coimbra,Portugal
tpessoa@fpce.uc.pt

JOÃO AMADO

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Univ.Coimbra,Portugal
joaoamado@fpce.uc.pt

THOMAS JÄGER

Zentrum für empirische pädagogische Forschung, Univ. Koblenz, Alemanha
jaegerth@zefp.uni-landau.de

Resumo:

Na presente comunicação pretendemos dar a conhecer um Manual de formação sobre *cyberbullying*, elaborado no âmbito do projecto *CyberTraining: A Research-based Training Manual On Cyberbullying*¹. Este projecto, apoiado pela Comunidade Europeia, foi desenvolvido entre Outubro de 2008 e Setembro de 2010 por equipas de investigadores da Alemanha (responsável pela coordenação), Portugal, Espanha, Reino Unido, Irlanda e ainda por especialistas em TIC e cultura digital da Bulgária, Suíça e Noruega. A construção do manual de formação baseou-se num processo de investigação multinível, que compreendeu uma análise de necessidades junto de 55 formadores de diferentes países, e um estudo que pretendeu conhecer e sistematizar as perspectivas dos especialistas em torno da problemática do *cyberbullying*, em que estiveram envolvidos 45 participantes. O manual de formação, disponível em forma de *eBook* em inglês, português, espanhol, alemão e búlgaro é dirigido, especialmente, a profissionais envolvidos na formação de pais, agentes escolares e jovens, embora possa ser utilizado, igualmente, por todos aqueles que se preocupam ou debatem com o problema do *cyberbullying*. É composto por sete módulos que podem ser utilizados de forma flexível, em função de objectivos específicos e das características do grupo de formandos a quem se dirige a formação. Estes módulos integram, para além de uma parte inicial mais teórica, diversas actividades e recursos. Os primeiros quatro módulos oferecem uma introdução geral sobre competências e estratégias de formação, TIC e segurança na Internet, o *cyberbullying* e, finalmente, abordagens europeias no combate ao *cyberbullying*. Os três módulos que se seguem centram-se numa dimensão mais prática da formação dirigida a pais, agentes escolares e jovens. Após uma breve apresentação do projecto *CyberTraining* e dos principais resultados da investigação desenvolvida, é nosso objectivo apresentar o manual de formação, focando aspectos específicos da sua estrutura e composição, bem como exemplos das actividades e recursos que o integram.

Palavras-chave:

Cyberbullying, formação, *eBook*.

Introdução

O rápido desenvolvimento das novas tecnologias da informação e da comunicação (TIC), e o crescimento simultâneo da sua utilização pela população em geral e, em especial, pelas gerações mais novas, têm vindo a colocar novas questões e desafios à sociedade e à educação. Estes desafios surgem relacionados com as novas oportunidades e formas de comunicação que os media oferecem que, a par de inúmeros benefícios, trazem igualmente associados alguns riscos, de que é exemplo o fenómeno do *cyberbullying*, entendido como uma nova forma de *bullying* em que a agressão é perpetrada mediante a utilização de meios electrónicos como o telemóvel ou a Internet.

A incipiente investigação sobre este problema, bem como as lacunas em termos de orientações para a prevenção/intervenção que sejam capazes de ajudar a reduzir a sua incidência estiveram na origem do projecto *CyberTraining: "A Research-based Training Manual On Cyberbullying"* (<http://www.cybertraining-project.org>), desenvolvido por equipas de oito países europeus, entre 2008 e 2010.

Este projecto teve como principal objectivo construir um manual de formação sobre *cyberbullying*, alicerçado numa investigação inicialmente conduzida junto de formadores e especialistas nesta temática. Este manual é dirigido, em particular, a formadores que trabalham este tema com diferentes públicos-alvo, especialmente jovens, pais e escolas.

Neste trabalho, após uma introdução geral à temática do *cyberbullying*, é feita uma apresentação breve do projecto acima referido e das principais conclusões da investigação inicialmente desenvolvida. Posteriormente, é efectuada uma descrição da estrutura e conteúdos do manual de formação *Agir contra o cyberbullying*² e referidos exemplos de actividades e recursos que o integram. Finalmente, informa-se sobre um novo projecto internacional, destinado à formação de pais, no âmbito do qual o manual *Agir contra o cyberbullying* está a ser utilizado.

A utilização das TIC e o cyberbullying

As tecnologias da informação e da comunicação têm vindo a assumir uma relevância crescente na sociedade contemporânea e, mais especificamente, nas interações que estabelecemos na nossa vida quotidiana, estejam elas inscritas num contexto profissional ou pessoal e social. Este protagonismo evidencia-se nos números que retratam a utilização de meios como o telemóvel e a Internet nos últimos anos, e que revelam um crescimento contínuo entre a população em geral e, em particular, entre as crianças e os jovens.

Com efeito, dados publicados pelo Eurostat (Eurostat, 2010; Seybert & Lööf, 2010) revelam uma significativa evolução da utilização da Internet nos países da União Europeia. A percentagem de lares com acesso à Internet, que era de 49% no 1º trimestre de 2006 subiu, no mesmo período de 2010, para 70%. As percentagens no acesso à Internet diferem em função da existência ou não de crianças nos lares, sendo que 84% dos lares com crianças têm acesso à Internet, enquanto que nos lares sem crianças esta percentagem decresce para 65%.

De destacar são as percentagens elevadas da população que recorre à Internet para comunicar. Entre os jovens de 16-24 anos encontram-se as percentagens mais elevadas de utilizadores da Internet para comunicar, quer através do e-mail (91%), quer mediante o envio de mensagens em *chats*, *blogues* ou páginas de redes sociais (80%).

Portugal acompanha esta tendência de utilização crescente da Internet. Com efeito, de 2006 para 2010 a percentagem de lares com ligação à Internet subiu de 35 para 54, sendo que nos lares com crianças esta percentagem é de 80, enquanto que a percentagem de lares sem crianças com acesso à Internet é de 44%. No grupo etário de 16-24 anos, 90% utilizam a Internet para o envio de mensagens em *chats*, *blogues* ou páginas de redes sociais e 95% para comunicar através de e-mail.

No que diz respeito ao uso do telemóvel, e de acordo com dados da ANACOM (2010), Portugal é um dos países com uma taxa mais elevada de penetração dos serviços telefónicos móveis. No final do terceiro trimestre de 2010, a penetração deste serviço era de 151,7 por 100 habitantes. De acordo com a informação disponível referente ao segundo trimestre de 2010, o uso de serviços telefónicos móveis em Portugal é superior à média europeia (149,2 por 100 habitantes e 123,2 por 100 habitantes, respectivamente). Dados do Eurobarómetro (2008) revelam, igualmente, o uso crescente do telemóvel entre os mais novos, sendo que 60% dos pais das crianças de 6-17 anos afirmam que os seus filhos têm um telemóvel.

As novas tecnologias da informação e da comunicação têm vindo, assim, a oferecer inúmeras oportunidades para a comunicação e a interacção social, através das mensagens SMS, do correio electrónico, dos sistemas de mensagens instantâneas, dos blogues, do *YouTube*, das diversas redes sociais como o *FaceBook*, e de mundos virtuais 3D como o *Second Life*. Através destas tecnologias torna-se possível contactar com um número mais elevado de pessoas em todo o mundo, aumentando, assim, a dimensão das redes sociais em que participamos. As TIC oferecem ainda a oportunidade de comunicação instantânea, através de aplicações como o *Skype* ou os serviços de mensagens instantâneas.

No entanto, ao facilitarem a interacção com um maior número de pessoas, possibilitam também o encontro de pessoas que, tal como acontece nas interacções não mediadas pelas novas tecnologias, são diversas em termos de intenções, valores e comportamentos. Desta forma, as oportunidades associadas aos novos *media* trazem também consigo alguns riscos. Exemplo disso é o problema do *cyberbullying*, que tem vindo crescentemente a preocupar agentes educativos, pais, investigadores e a sociedade em geral, à medida que novos casos são divulgados pelos *media* e, com eles, as repercussões que este problema pode ter no bem estar e saúde de crianças e jovens, que podem ir da baixa auto-estima ou depressão, até ao insucesso escolar e ao suicídio.

De acordo com Smith e colaboradores (2008, p. 376), o *cyberbullying* pode ser definido como “um ato agressivo intencional, levado a cabo por um indivíduo ou um grupo, mediante a utilização de meios electrónicos de contacto, de forma repetida e ao longo do tempo, contra uma vítima que não consegue defender-se facilmente”. Willard (2007, p. S64) considera que uma situação de *cyberbullying* ocorre quando se “é cruel para com os outros, enviando ou colocando *online* material prejudicial ou envolvendo-se em outras formas de agressão social, utilizando a Internet ou outras tecnologias digitais”.

O *cyberbullying* pode assumir diferentes formas, em função do meio utilizado (telemóvel ou Internet) e do tipo de acto cometido (e.g. enviar mensagens insultuosas, revelar segredos, informação embaraçosa ou fotografias de alguém, ameaçar e perseguir). No entanto, o grande impacto físico, psicológico e emocional que pode ter nos indivíduos e nas suas famílias é reconhecido, independentemente dos canais ou das formas que pode assumir. Este impacto reflecte-se em “sentimentos de dor e sofrimento, de humilhação e raiva, e de violação e vulnerabilidade” (Spears et al., 2009), que podem resultar na falta à escola, na mudança de escola e até mesmo na mudança de cidade.

O grande impacto e a gravidade que o *cyberbullying* pode assumir estão associados às características particulares que apresenta, salientadas por diversos autores (Sonje & Smith, 2008; Hinduja & Patchin 2008; Willard, 2005). Uma das particularidades desta forma de *bullying* reside na dificuldade que as vítimas têm de escapar à agressão, na medida em que esta pode ocorrer em qualquer contexto temporal e espacial. Com efeito, ao contrário do *bullying* tradicional que ocorre em espaços e tempos específicos, como por exemplo no recreio ou à saída da escola, através do telemóvel e da Internet as agressões podem ocorrer em qualquer momento, inclusivamente quando a vítima está em casa, à noite, no seu quarto.

Uma outra característica específica do *cyberbullying* está relacionada com a dimensão da audiência potencial envolvida, uma vez que as tecnologias da informação e da comunicação possibilitam uma disseminação a larga escala. Esta ampliação da audiência está associada a outra faceta do *cyberbullying* que lhe confere particular gravidade. As mensagens, imagens ou qualquer informação enviada ou colocada online podem ser sucessivamente encaminhadas, pelo que a repetição inerente ao *bullying* pode ser quantificada, no caso do *cyberbullying*, em termos do número de vezes que uma certa imagem ou vídeo é colocado online ou visto.

Por outro lado, os agressores conseguem frequentemente manter o anonimato, num contexto protegido de comunicação, e percebem o risco de punição por aquilo que dizem ou fazem como reduzido, o que dificulta a tomada de consciência acerca das consequências que os seus comportamentos podem ter nas vítimas. Para além das características já referidas, a assimetria de poder que, no *bullying* tradicional, está associada à força física baseia-se, no caso do *cyberbullying*, nas competências tecnológicas, revestindo de novos contornos o perfil dos agressores e das vítimas.

Os estudos que pretendem determinar a prevalência deste problema, desenvolvidos nos últimos anos, oferecem resultados variáveis, que podem estar associadas às diferentes definições de *cyberbullying* consideradas nas diversas investigações ou aos instrumentos de medida adoptados. Um dos poucos estudos que oferecem uma visão transnacional sobre o *cyberbullying* revela que 29% dos jovens consideram ter sido vítimas de *cyberbullying* (Microsoft, 2009).

As características particulares do *cyberbullying*, que alguns autores consideram estar associadas a uma amplificação das suas consequências e do seu impacto nas vítimas, têm contribuído para a crescente percepção da gravidade deste fenómeno e para o reconhecimento de que os estudos e as orientações para a acção são ainda escassos. O desenvolvimento de projectos de investigação e a construção de recursos necessários à prevenção e à intervenção revelam-se, consequentemente, de primordial relevância. O projecto *CyberTraining*, no âmbito do qual foi elaborado um manual de formação para formadores na área do *cyberbullying*, procurou colmatar algumas destas lacunas e responder às necessidades de todos aqueles que se preocupam com esta problemática.

O projecto *CyberTraining*: A Research-based Training Manual On Cyberbullying

O projecto *CyberTraining*, apoiado pelo *Life Learning Programme* da Comissão Europeia, foi desenvolvido entre 2008 e 2010 por investigadores da Alemanha³, Espanha, Irlanda, Reino Unido e Portugal e especialistas em TIC e cultura digital da Bulgária, Noruega e Suíça. Este projecto teve como objectivo a construção de um manual de formação, capaz de oferecer orientações claras, apoio e recursos a formadores que se empenham na formação de pais, de agentes escolares e de jovens, sobre a temática do *cyberbullying*. Este manual ficou disponível em Setembro de 2010, em forma de *eBook*, em inglês, alemão, búlgaro, espanhol e português (<http://www.cybertraining-project.org/book>).

De forma a assegurar a capacidade do manual de formação responder, de forma eficaz, às necessidades dos formadores que trabalham a temática do *cyberbullying*, este projecto contemplou uma fase inicial de investigação, no âmbito da qual se realizou uma análise das necessidades que envolveu formadores de diferentes países. Adicionalmente, a investigação desenvolvida integrou um estudo que visou conhecer e sistematizar as perspectivas de especialistas de diferentes países sobre o *cyberbullying* e formas de prevenir e combater este problema.

Com esses objectivos foram construídos e lançados dois questionários abertos online; o primeiro, da responsabilidade da equipa portuguesa⁴, dirigido a formadores ou potenciais formadores na área; o segundo, coordenado pela equipa alemã, visava ser respondido por especialistas. Uma vez obtidas as respostas de um e de outro questionário, as mesmas foram sujeitas a análise de Conteúdo e à construção dos respectivos sistemas de categorias e sua apresentação e interpretação.

Ao questionário destinado aos formadores responderam 55 sujeitos de diversas nacionalidades, sendo que os resultados foram posteriormente aprofundados num fórum online em que participaram activamente 13 formadores. Ao questionário destinado aos especialistas responderam 45 sujeitos, também de várias nacionalidades, e os principais resultados apurados foram depois igualmente discutidos e aprofundados num fórum *online*, em que participaram 25 especialistas.

Principais conclusões da investigação desenvolvida

Os dois estudos efectuados com o objectivo de conhecer as necessidades, os interesses e as preferências dos formadores no que se refere a um manual de formação e sistematizar as perspectivas dos especialistas sobre esta temática ofereceram importantes orientações para a elaboração do manual, bem como informação actualizada sobre o estado da arte no que se refere a esta problemática⁵. Dado que a apresentação pormenorizada dos principais resultados da investigação ultrapassaria o âmbito do presente texto, e uma vez que os mesmos foram já sistematizados em trabalhos anteriores (e.g. Amado, Matos, Pessoa & Jaeger, 2009; Matos, Amado, Pessoa & Jaeger, 2009), interessa aqui sistematizar algumas orientações que a referida investigação proporcionou relativamente à estrutura e às componentes que o manual deveria contemplar.

A análise de necessidades efectuada permitiu conhecer as principais dificuldades dos formadores, sentidas no desenvolvimento da sua actividade de formação na área do *cyberbullying*, necessidades que o manual de formação procurou ter em consideração: (1) dificuldades relativas à temática em si mesma; (2) dificuldades relativas ao público-alvo da formação e (3) dificuldades relativas ao próprio formador.

As dificuldades relativas à temática devem-se à sua ampla abrangência e à pouca informação disponível sobre o tema, que torna difícil compreendê-lo em todas as suas facetas. No que diz respeito às dificuldades relativas ao público, estas prendem-se com falsas crenças (por exemplo, a de que a violência se resolve com violência), com o silêncio das vítimas, com a falta de sensibilidade dos adultos (pais e professores) para o problema, e com as dificuldades de conciliar as linguagens de públicos tão variados (crianças, jovens, pais, professores, etc.). Finalmente, as dificuldades relativas ao próprio formador têm razões de ser diversas: umas prendem-se com a falta de preparação numa matéria sobre a qual há ainda pouca informação, nomeadamente no que se refere à sua natureza, aos factores, consequências e prevalência; outras com a contínua necessidade de actualização de conhecimentos na área das TIC.

De forma a colmatar estas necessidades, e de acordo com as opiniões de formadores e especialistas, o manual de formação deveria contemplar uma componente mais teórica, com informações várias sobre o fenómeno do *cyberbullying* e uma componente mais orientada para a prática, capaz de (in)formar sobre métodos e estratégias de prevenção/intervenção e oferecer sugestões práticas e recursos.

No que se refere à primeira componente, tanto os formadores como os especialistas revelaram a necessidade de incluir no manual informação teórica sobre a definição do fenómeno e a necessária distinção em relação ao *bullying* tradicional, sobre os factores e modelos teóricos explicativos do fenómeno, sobre os meios tecnológicos utilizados, sobre as questões legais que este problema coloca, bem como dados relativos à sua prevalência. Os especialistas salientaram, ainda, que o manual deveria integrar informação básica sobre as TIC e sobre a segurança na Internet.

No que diz respeito à segunda componente do manual, os formadores declararam a necessidade de desenvolverem competências de formação diversas, tais como competências pessoais e interpessoais de comunicação e competências pedagógicas. Para além desta componente, o manual deveria, segundo formadores e especialistas, assumir uma orientação mais prática e oferecer in(formação) sobre métodos e estratégias para lidar com o problema do

cyberbullying, desde o diagnóstico à prevenção e intervenção. Para cumprir esta última função, o manual deveria integrar diferentes recursos, tais como narrativas exemplificativas e ilustrativas, material audiovisual (e.g., filmes, imagens) e recursos digitais multimédia e mesmo uma secção com contactos úteis e hiperligações a organizações e instituições capazes de proporcionar ajuda e apoio.

A construção do manual de formação *Agir contra o cyberbullying* procurou ter em consideração o contributo dos formadores e especialistas envolvidos na fase inicial de investigação, de forma a constituir-se como um recurso útil para os profissionais que oferecem formação sobre a temática do *cyberbullying*, bem como para todos os que se interessam por esta problemática.

O Manual de formação *Agir contra o cyberbullying*

Metodologia adoptada

Cada módulo que compõe o manual de formação foi elaborado por uma equipa específica, formada por membros de uma ou duas das instituições parceiras. Numa primeira fase foi criado um fórum de discussão na plataforma *moodle* do projecto, destinado à discussão sobre a estrutura a adoptar nos vários módulos. Após esta primeira fase, cada equipa procedeu à elaboração do respectivo módulo em língua inglesa que, uma vez terminada, deu origem a uma novo fórum de discussão. Este teve como objectivo a avaliação de cada módulo por todos os países parceiros envolvidos e a apresentação de sugestões e recomendações que, no seu conjunto, permitiram uma aperfeiçoamento progressivo dos diversos módulos. Nesta fase, foi particularmente importante verificar em que medida os diversos módulos respondiam às necessidades dos formadores, identificadas na fase inicial de investigação. Na fase final deste processo de construção colaborativa do manual, foram ainda de grande utilidade algumas sessões com recurso à aplicação Skype, realizadas com o objectivo de tomar as decisões finais sobre a estrutura e os conteúdos dos diversos módulos.

Uma vez dada por terminada a fase de elaboração dos módulos que compõem o manual, seguiu-se a fase de avaliação dos mesmos por avaliadores externos. Para o efeito, foram contactados especialistas de diferentes países, sendo que cada módulo foi alvo da apreciação de, pelo menos, 2 especialistas (um investigador e um formador). Estes, para além de avaliarem as diferentes componentes de cada módulo, foram ainda solicitados a apresentar uma apreciação global, e a pronunciar-se sobre a orientação prática do mesmo, sobre os seus benefícios gerais, bem como sobre a sua adequação e utilidade para os formadores que trabalham com pais, jovens e agentes escolares.

Recolhidos os pareceres dos especialistas externos, cada equipa procedeu à reformulação do respectivo módulo, tendo por base as suas recomendações. Finalmente, seguiu-se a fase de criação das versões do manual em língua alemã, búlgara, espanhola e portuguesa.

Convém sublinhar que esteve sempre presente, ao longo do processo de elaboração dos módulos que compõem o manual, a preocupação de responder às necessidades dos formadores que oferecem formação sobre a temática do *cyberbullying*, identificadas na investigação realizada na fase inicial do projecto.

A quem se dirige

O manual de formação *Agir contra o cyberbullying*, disponível em formato de eBook e em versões pdf, dirige-se a um grupo amplo de formadores que desenvolvem o seu trabalho com diferentes grupos-alvo (e.g. jovens, pais, agentes escolares) e em diversos contextos (e.g. escolar, de educação não formal). Os perfis dos formadores que em diferentes países ministram formação sobre a temática do *cyberbullying* são diversos, e abrangem especialistas em TIC e segurança na Internet,

especialistas no tema do *bullying* tradicional, para além de outros profissionais envolvidos em projectos de prevenção/intervenção e em acções de formação, como por exemplo mediadores, técnicos de serviço social, professores, psicólogos escolares, outros técnicos de educação, oficiais de polícia entre outros. Por esta razão, na construção do manual de formação procurou-se oferecer informação, apoio e recursos capazes de responder a este leque diversificado de formadores.

Desta forma, o manual contempla um conjunto amplo de temas e sugestões de recursos e de actividades, que podem ser utilizados de forma flexível, em função das necessidades de informação e de apoio de cada formador e das características específicas do grupo a quem este dirige a formação.

Estrutura e conteúdos

O *eBook* é composto por sete módulos. Os primeiros quatro módulos oferecem uma introdução geral a diferentes temáticas: princípios e estratégias de formação, TIC e segurança na Internet, informação essencial sobre o *cyberbullying* e abordagens europeias de combate a este problema. Os três últimos módulos são mais orientados para o trabalho prático com pais, agentes escolares e jovens.

Estes diferentes módulos apresentam uma estrutura semelhante, que integra uma primeira parte mais teórica em que, após um resumo, a introdução e a explicitação dos objectivos e dos resultados de aprendizagem esperados, é apresentada uma síntese do conhecimento e pensamento actuais sobre cada tema. A segunda parte de cada módulo, mais orientada para a prática, inclui actividades que visam aprofundar o conteúdo da "síntese do conhecimento e pensamento actuais", levando os formandos a explorar, discutir e reflectir sobre os diferentes temas. A maioria das actividades baseia-se em narrativas, videoclipes, entre outros recursos. Ao longo de cada módulo foram incorporadas hiperligações a diversos recursos externos disponíveis *online* que ajudam a ilustrar os conteúdos abordados. Cada módulo disponibiliza ainda, numa secção final, diversas sugestões de materiais adicionais, tais como recursos audiovisuais, referências bibliográficas úteis e *links* para instituições, projectos e iniciativas relevantes em torno desta problemática.

O primeiro módulo do *eBook*, intitulado *Introdução à formação: princípios e estratégias*, oferece aos formadores um conjunto de orientações para o desenvolvimento das suas competências de formação, no sentido de lidarem eficazmente com o tópico *cyberbullying*.

De forma a cumprir este objectivo, o módulo começa por apresentar alguns princípios básicos que devem orientar a planificação e o desenvolvimento de actividades de formação. Seguem-se algumas orientações gerais sobre as especificidades da aprendizagem em diferentes grupos etários. De forma a responder às dificuldades dos formadores, identificadas na análise de necessidades efectuada, são apresentadas, na secção "desenvolvimento de competências de formação", algumas competências interpessoais e de comunicação básicas e sugestões sobre formas de as melhorar, bem como algumas estratégias para planificar e desenvolver uma formação eficaz. Finalmente, em "Metodologias e estratégias para a formação", oferecem-se algumas orientações e sugestões práticas sobre como utilizar, de forma eficaz, casos e imagens na formação.

Ao longo deste módulo, que é introdutório e pretende oferecer aos formadores informação e orientações que os auxiliem a utilizar de forma mais eficaz os restantes módulos do manual, houve a preocupação de inserir hiperligações para actividades e recursos específicos, presentes nos módulos que se seguem que, de alguma forma, exemplificam os princípios e estratégias apresentados e discutidos neste primeiro módulo.

O segundo módulo do *eBook* tem como título *Introdução às TIC e à segurança na Internet* e visa apresentar aos participantes os novos meios de comunicação, bem como oferecer-lhes uma visão geral sobre a influência que estes estão a ter na vida dos jovens. Assim, na primeira parte deste módulo apresenta-se uma introdução aos princípios fundamentais da Internet e da Web 2.0, explica-

se o que são a Internet e a WWW e diferentes formas de as utilizar para pesquisar, recolher e publicar informação, assim como para comunicar e interagir com os outros utilizadores. A evolução da Internet e do uso que os jovens dela fazem é também alvo de atenção. Este módulo proporciona, na secção seguinte, uma panorâmica global sobre a utilização dos meios de comunicação pelos jovens europeus e apresenta recursos adicionais que descrevem a situação na Alemanha, Irlanda, Espanha, Portugal e Reino Unido. Para além disso, procura realçar a importância que os meios de comunicação têm no quotidiano dos jovens e as diferenças na forma como os adultos entendem o “real” e “virtual”. O módulo termina com uma secção dedicada aos benefícios e riscos que os novos meios de comunicação têm para os jovens.

Face à diversidade de formadores que ministram formação sobre *cyberbullying*, quer em termos de formação de base, quer no que se refere à sua especialização profissional (especialistas na temática do *bullying*, em TIC, etc.), este módulo deve ser utilizado em função das necessidades específicas dos formadores e dos próprios grupos de formandos a quem dirigem a formação. Assim, dependendo do nível de conhecimentos e familiaridade com as novas TIC de formadores e formandos, algumas partes deste módulo, em particular as destinadas a introduzir alguns conceitos e princípios fundamentais, podem ou não ser colocadas de lado.

Ao longo do módulo 2 são disponibilizados diversos recursos, tais como relatórios, narrativas e vídeos, que ilustram os conteúdos abordados e podem ser utilizados pelos formadores no âmbito da formação, bem como actividades que suscitam a reflexão e a discussão dos participantes na formação sobre as formas de utilização da Internet, as diferenças entre as gerações mais novas e os adultos, bem como os benefícios e os riscos inerentes a essa utilização.

Segue-se o terceiro módulo do manual de formação, que oferece Uma introdução ao *cyberbullying*. Face à difusão recente deste fenómeno, torna-se necessário disponibilizar informação e clarificar as suas facetas e peculiaridades. Neste módulo são clarificados conceitos e apresentada a terminologia relacionada com o *cyberbullying*. Seguidamente, são explicados os canais através dos quais o *cyberbullying* pode ocorrer e as modalidades que este pode assumir, bem como apresentados alguns dados relativos à prevalência deste problema. Finalmente, oferece-se uma reflexão sobre o impacto e as consequências que o *cyberbullying* pode originar. Salientamos que, ao longo deste módulo, oferecem-se diversas sugestões de actividades e recursos que os formadores podem utilizar com o objectivo de sensibilizar para a amplitude e a gravidade desta problemática.

O manual *Agir contra o cyberbullying* integra um quarto módulo intitulado *Prevenir e combater o cyberbullying*. Na primeira parte deste módulo são explicitadas iniciativas, projectos e estratégias que têm vindo a revelar-se eficazes na prevenção e na redução do *bullying*, tais como as abordagens ao nível da escola e da comunidade educativa, o trabalho com o grupo-turma ou o trabalho directo com agressores e vítimas. A segunda parte deste módulo é dedicada às intervenções específicas que têm sido desenvolvidas para combater o *cyberbullying*. Assim, é efectuada uma discussão sobre as políticas nacionais e os aspectos legais em torno do *cyberbullying*. Posteriormente é apresentada uma panorâmica geral acerca das iniciativas, projectos e estratégias que têm sido adoptados no sentido de reduzir e combater este problema, tais como campanhas governamentais, iniciativas das ONGs e dos operadores, orientações fornecidas para o uso adequado e seguro da Internet, entre outras medidas gerais de prevenção e de combate ao *cyberbullying*.

As actividades sugeridas no âmbito deste módulo promovem a discussão e a reflexão crítica sobre questões e dificuldades relacionadas com a definição e a implementação de medidas legais, bem como sobre as acções empreendidas por governos, ONGs e operadores. Oferecem ainda uma oportunidade para a reflexão sobre as características das crianças e dos jovens mais vulneráveis ao *cyberbullying*. Entre os recursos disponibilizados, encontram-se descrições de projectos e de

métodos específicos, bem como listas de sugestões e de estratégias eficazes no combate ao *bullying* e ao *cyberbullying*.

Os três últimos módulos são mais orientados para a prática e para o trabalho desenvolvido com pais, escolas e jovens. Dada a relevância do envolvimento dos pais em iniciativas de prevenção e de combate ao *cyberbullying*, que se pretenda sejam eficazes, o módulo cinco deste manual, intitulado *Trabalhar com pais*, apresenta informação e oferece um conjunto de actividades que os formadores podem utilizar directamente com os pais. São apresentados diferentes exercícios e recursos que os formadores podem utilizar para apresentar aos pais as diferentes formas de *cyberbullying*, bem como conceitos e terminologia relacionada. Outras actividades destinam-se a ajudar os pais a perceberem se o seu filho ou filha está a ser vítima de *cyberbullying*, promovendo a reflexão em torno dos sinais e dos sintomas da vitimização. A relevância deste tópico e das actividades sugeridas deve-se ao ambiente de secretismo que caracteriza todas as formas de *bullying* entre jovens. Segue-se uma secção sobre o que os pais podem ou devem fazer se descobrem que o seu filho ou filha está a ser vitimizado/a. São elencadas diversas estratégias de actuação, promovendo-se a reflexão dos pais sobre como implementar essas estratégias, bem como sobre possíveis dificuldades e competências necessárias a essa implementação. Uma última secção oferece actividades e recursos que permitem aos pais discutir e reflectir sobre o que podem ou devem fazer se descobrirem que o seu filho ou filha está envolvido/a em processos de vitimização de outros, com recurso a dispositivos electrónicos.

O módulo que se segue, com o título *Trabalhar com escolas*, visa auxiliar os membros da comunidade escolar – tais como professores, pessoal não docente e outros agentes de formação – a desenvolverem competências necessárias à abordagem do problema do *cyberbullying*. Pretende ainda sensibilizá-los para a importância do papel que desempenham no sentido de ajudar os adolescentes a desenvolverem a capacidade de lidar com o problema do *cyberbullying*.

Na verdade, as escolas desempenham um papel fundamental na prevenção e detecção de casos de *cyberbullying*, bem como nas medidas a serem adoptadas para lidar com o fenómeno. Assim, neste módulo são propostas duas linhas básicas de acção para combater o *cyberbullying*: prevenção e intervenção. No que se refere à prevenção, há que considerar cinco grandes áreas de actuação que são explicadas: compreender e falar sobre *cyberbullying* constitui um primeiro passo a dar no contexto escolar. Seguem-se a análise e a actualização das políticas e das práticas existentes na escola e a facilitação da denúncia de casos de *cyberbullying*, mediante a disponibilização de canais anónimos. A promoção da utilização positiva das TIC constitui uma outra medida preventiva. Finalmente, é importante a avaliação das iniciativas e medidas de prevenção implementadas. Este módulo oferece informação e orientações sobre estas diferentes áreas de actuação, sugere actividades que permitem aos formandos discutir e explorar cada uma delas e oferece ainda recursos vários, como vídeos, e links para sites que oferecem conselhos e exemplos de boas práticas.

No que diz respeito à intervenção, neste módulo são exploradas três áreas de actuação fundamentais: o apoio a pessoa vítima de *bullying*, a investigação dos incidentes e ainda o necessário trabalho com o agressor e as sanções a aplicar. Também relativamente à intervenção são sugeridas actividades e recursos que auxiliam os formadores a ilustrar os diversos conteúdos e a envolver os formandos no processo de formação.

O manual de formação *Agir contra o cyberbullying* termina com um módulo intitulado *Trabalhar com os jovens*. Neste módulo é disponibilizada informação, bem como um conjunto de actividades, a desenvolver com jovens, tendo como objectivo fornecer-lhes os conhecimentos necessários sobre o tema do *cyberbullying*, motivá-los e apoiá-los para que participem em iniciativas de combate ao *cyberbullying* e ajudá-los a desenvolver empatia em relação às vítimas de *cyberbullying*. As actividades propostas convidam os jovens a reflectir sobre os diferentes papéis intervenientes em situações de *cyberbullying*, sobre a questão da responsabilidade pelo *cyberbullying* e da relevância

das sanções ou de outras medidas alternativas. As actividades desafiam ainda os jovens a avaliar acções e iniciativas de prevenção e combate ao *cyberbullying* e mesmo a planear uma campanha de prevenção para a sua escola. No seu conjunto, as actividades foram concebidas para consciencializar os jovens acerca de como se auto-protegerem contra o *cyberbullying*, mas também acerca do seu possível papel enquanto defensores de colegas que estão a ser vítimas de *cyberbullying*. Para o desenvolvimento destas actividades são disponibilizadas narrativas e uma banda desenhada ilustrativa dos vários papéis participantes no *bullying*.

O projecto *CyberTraining-4-Parents – Cyberbullying and e-Literacy Training Courses for Adult Educators working with Parents*

A par da necessidade de investigação relativamente à temática do *cyberbullying*, é urgente o investimento em acções preventivas e de combate a este problema. A revisão das principais abordagens desenvolvidas na Europa e das boas práticas neste domínio apontam para a necessidade de iniciativas que envolvam a comunidade educativa no seu todo e para o necessário envolvimento dos pais. Estes últimos precisam de estar informados sobre esta problemática e de compreender de que forma podem ajudar os seus filhos a utilizar os meios de comunicação, como o telemóvel e a Internet, de forma construtiva e positiva. Os pais necessitam, ainda, de orientações sobre o que fazer no caso de os seus filhos estarem a ser vítimas de *cyberbullying* ou a vitimizar outros através das novas tecnologias.

O projecto *CyberTraining-4-Parents* (ref. nº 510162-LLP-1-2010-1-DE-GRUNDTVIG-GMP), apoiado pelo *Life Learning Programme* da Comissão Europeia, visa responder às necessidades dos pais. Este projecto, a desenvolver entre 2010 e 2012, por equipas da Alemanha (país coordenador), Irlanda, Israel, Noruega e Portugal, tem como objectivo oferecer cursos de formação contínua sobre *cyberbullying* para formadores de adultos que trabalham com os pais. Estes cursos visam transmitir conhecimentos básicos sobre as TIC e a segurança na Internet, bem como sobre o tema do *cyberbullying* (as suas fontes, prevalência, efeitos, questões jurídicas relacionadas com o *cyberbullying*, a nível nacional e transnacional) e sobre estratégias de prevenção.

O manual de formação *Agir contra o cyberbullying* constitui o principal recurso a ser utilizado no desenvolvimento dos cursos de formação. Para este efeito, serão seleccionados e adaptados para a sua utilização com pais alguns módulos deste manual. A nível nacional, os parceiros envolvidos vão realizar três cursos de formação presencial. Além disso, serão oferecidos cursos online que visam o público internacional, tanto na forma de cursos moderados como de cursos auto-dirigidos para alunos individuais.

Estando este projecto, ainda, numa fase inicial de adaptação do manual *Agir contra o cyberbullying*, esperamos dar conta da sua evolução e dos resultados da formação desenvolvida em futuros eventos.

Conclusão

Nos últimos anos, uma nova forma de *bullying* exercida através das novas tecnologias da comunicação tem recebido crescente atenção, à medida que a utilização de meios de comunicação como o telemóvel e a Internet por crianças e jovens tem aumentado e as próprias tecnologias oferecem crescentes oportunidades para a agressão. Saliente-se como exemplo, a este propósito, as mais recentes novidades em termos de telemóveis, que conduziram a Internet de casa para os bolsos dos mais jovens, desafiando a capacidade de acompanhamento e supervisão dos pais (Spears, Slee, Owens & Johnson, 2009). Investigação recente, entretanto desenvolvida, tem procurado clarificar a natureza, a prevalência e o impacto do problema do *cyberbullying*, sendo que diversos autores salientam o maior impacto que esta forma de *bullying* pode ter, devido à possibilidade de o agressor

poder manter o anonimato e de a agressão ocorrer a qualquer momento e em qualquer espaço (Hinduja & Patchin, 2008; Hinduja & Patchin, 2009; Willard, 2005; Willard, 2007).

No âmbito do projecto europeu *CyberTraining*, foi construído um manual de formação sobre *cyberbullying*, dirigido a formadores que trabalham com jovens, pais e escolas, com o objectivo de oferecer orientações, apoio e recursos e, desta forma, contribuir para a prevenção e o combate a este problema.

O manual de formação *Agir contra o cyberbullying*, em forma de *eBook* e disponível em cinco línguas, apresenta o que a mais recente investigação tem oferecido sobre esta temática, incluindo a clarificação de conceitos, de modalidades de *cyberbullying* e de ferramentas utilizadas, bem como informação sobre as abordagens adoptadas na Europa e exemplos de boas práticas. Para além desta componente mais teórica, o manual oferece um conjunto de orientações mais práticas sobre como trabalhar com pais, escolas e jovens e um amplo leque de actividades e de recursos (e.g. narrativas, vídeos, sites úteis). Esperamos que este manual constitua um recurso útil para todos os formadores que oferecem formação sobre *cyberbullying*, bem como para todos aqueles que se interessam ou já tiveram que lidar com esta problemática.

Bibliografia

- Amado, J., Matos, A., & Pessoa, T. (2009). Trainers' Needs Analysis – Outcomes and Conclusions. Disponível em <http://www.cybertraining-project.org/reports/CyberTraining%20-%20Trainers%20Needs%20Analysis%20-%20Outcomes%20and%20Conclusions.doc>.
- ANACOM (2010). Serviços Móveis – 3º trimestre de 2010. Consultado em Fevereiro 2011, http://www.anacom.pt/streaming/STM_3T2010.pdf?contentId=1061686&field=ATTACHED_FILE.
- Eurobarometer (2008). Towards a safer use of the Internet for children in the EU – a parents' perspective. Analytic report. Consultado em Fevereiro 2011, http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_248_en.pdf.
- Eurostat. News release "Internet access and use in 2010. Eurostat, 2010. Consultado em Fevereiro 2011, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/4-14122010-BP/EN/4-14122010-BP-EN.PDF.
- Hinduja, S., & Patchin, J. (2008). 'Cyberbullying: An exploratory analysis of factors related to offending and victimization'. *Deviant Behavior*, 29, 2: 1-29.
- Hinduja, S., & Patchin, J. (2009). *Bullying beyond the schoolyard: preventing and responding to cyberbullying*. California: Corwin Press.
- Jäger, T. (2009). Experts' Questioning and Online Focus Group - Outcomes and Implications. Disponível em <http://www.cybertraining-project.org/reports/CyberTraining%20Online%20Focus%20Group%20-%20Outcomes%20and%20Implications.doc>.
- Microsoft (2009). Microsoft's European Online Safety Survey. Consultado em Março 2011, http://www.microsoft.com/emea/presscentre/pressreleases/OnlinebullyingPR_100209.msp.
- Seybert, H., & Lööf, A. (2010). Internet usage in 2010 - Households and individuals. Eurostat, European Union. Consultado em Fevereiro 2011, http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-QA-10-050/EN/KS-QA-10-050-EN.PDF.
- Slonje, R., & Smith, P. (2008). 'Cyberbullying: Another main type of bullying?'. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49: 147-154.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). 'Cyberbullying, its forms and impact on secondary school pupils'. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49: 376-385.
- Spears, B., Slee, P., Owens, L., & Johnson, B. (2009). 'Behind the scenes and screens: Insights into the human dimension of covert and cyberbullying'. *Journal of Psychology*, Vol. 217, 4: 189-196.
- Willard, N. (2005). Educator's Guide to *Cyberbullying* and Cyberthreats. Consultado em Março 2011, <http://new.csriu.org/cyberbully/docs/cbcteducator.pdf>.
- Willard, N. (2007). 'The Authority and Responsibility of School Officials in Responding to Cyberbullying'. *Journal of Adolescent Health*, 41: S64–S65.

Notas finais

- 1 Projecto N° 142237-LLP-1-2008-1-DE-LEONARDO-LMP, financiado com o apoio da Comissão Europeia. A informação contida neste trabalho vincula exclusivamente os autores, não sendo a Comissão responsável pela utilização que dela possa ser feita.
- 2 Ao longo deste texto utilizaremos o título da versão portuguesa do manual *Taking action against cyber bullying*, bem como a versão portuguesa dos títulos dos módulos que o compõem.

- 3 Thomas Jäger, do Zentrum Empirische Pädagogische Forschung, da Universidade de Landau (Alemanha), foi o coordenador do projecto.
- 4 Formada pelos signatários deste texto e coordenada por João Amado.
- 5 Os resultados dos dois estudos podem ser consultados em detalhe nos relatórios 'Experts' Questioning and Online Focus Group - Outcomes and Implications' (Jäger, 2009) e 'Trainers' Needs Analysis - Outcomes and Conclusions' (Amado, Matos & Pessoa, 2009), disponíveis na página Web do projecto (<http://www.cybertraining-project.org>)

